

II.1. DERECHO MERCANTIL

EL ARBITRAJE EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO

Por el Dr. JOSÉ-ANTONIO VEGA VEGA
Catedrático de Derecho Mercantil
Universidad de Extremadura

Resumen

Una protección eficaz del consumidor en el ámbito del comercio electrónico debe trascender las propias fronteras de cada país. Y toda nueva actividad económica necesita una regulación legal. En el mercado siempre existe la inclinación de una de las partes de obtener ventajas. La ley debe regular la nueva situación que se crea y proteger a la parte más débil, como son los consumidores. El comercio electrónico se configura, asimismo, como una actividad global. La intervención de diferentes partes contractuales pertenecientes a diferentes países puede plantear problemas en la resolución de conflictos, principalmente en orden a determinar la ley y jurisdicción nacionales aplicables.

Abstract

An effective consumer protection in electronic commerce must go beyond the borders of each country's own. The existing law has to apply to it as best it can. On fluctuating markets, there is always the temptations for one of the parties later to try to get out of it if the market has moved against him or her. The simplest argument is that not valid contract has been made in the first place. It is therefore necessary to decide when there is a binding contract in principle and, if so, the effect of a qualification such a subject details, as consumers. E-commerce is a global activity and it is quite likely that the contracting parties will be in different countries. Obviously, this can lead to potential for disputes about which country's law applies, and also as to jurisdiction over the defendant.

SUMARIO

- I. PRELIMINAR
- II. NORMATIVA ESPAÑOLA
- III. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
- IV. OBJETO
- V. ESTRUCTURA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO
- VI. LOS ÁRBITROS
- VII. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL
- VIII. CONVENIO ARBITRAL ELECTRÓNICO O TELEMÁTICO
- IX. EL LAUDO
- X. IMPUGNACIÓN DEL LAUDO
- XI. EJECUCIÓN FORZOSA DEL LAUDO
- XII. EL ARBITRAJE ELECTRÓNICO DE CONSUMO
- XIII. REFLEXIÓN FINAL

I. PRELIMINAR

Es patente que la demanda transfronteriza aumenta la presión negocial dentro del mercado interior y favorece un mercado más competitivo y eficiente que, a la postre, se traduce en ventajas de precios para los consumidores. Mas los consumidores sólo disfrutarán de esas ventajas si el marco regulador vigente impulsa a los oferentes y a las empresas a participar en un comercio más abierto. Una protección eficaz del consumidor en el ámbito del comercio electrónico debe trascender las propias fronteras de cada país. Los distintos órganos de la Unión Europea han venido subrayando la necesidad de que, para que el mercado interior aporte sus beneficios a los consumidores, debe facilitarse el fácil acceso de éstos a los bienes y servicios promocionados, ofrecidos y vendidos más allá de las fronteras¹, así como a los sistemas de resolución de conflictos económicos y simples.

Una de las soluciones contempladas en la L.S.S.I.C.E. para resolver los distintos conflictos que puedan surgir entre el prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información es someter los problemas planteados, entre ellos los relativos al comercio electrónico, a los arbitrajes previstos en la legislación específica² o a aquellos regulados en la legislación sobre defensa de los consumidores y usuarios, así como a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de regulación. La única novedad que contiene esta disposición es la posibilidad de que estos procedimientos puedan hacerse por medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica (cfr. art. 32).

En este aspecto, la ley española se hace eco de las recomendaciones comunitarias para establecer cauces extrajudiciales adecuados para la resolución de conflictos³, ya que en la Unión Europea nos encontramos con medidas alter-

¹ Según lo establecido por la Comisión en el Libro Verde sobre la protección de los consumidores en la Unión Europea (Bruselas, 2 de octubre de 2001), de cuyos análisis nos ocupamos en este epígrafe.

² En España la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje (*Boletín Oficial del Estado* n.º 309, 26 de diciembre de 2003).

³ Confróntese art. 17 de la Directiva 2000/31/C.E. del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado (*Diario Oficial* n.º L 178, de 17 de julio de 2000, págs. 1-16). También puede verse el art. 14 de la Directiva 2002/65/C.E., de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados

nativas de solución de conflictos como la *Alternative Dispute Resolución* (A.D.R.), que representa un cauce extrajudicial para la resolución de los problemas de orden civil y mercantil, incluidos los derivados de las relaciones de consumo, y diferente de las vías judicial y arbitral⁴, y así se puso de relieve en el Consejo Europeo de Viena de diciembre de 1998, y en el Consejo Europeo de Temper de octubre de 1999. En la cumbre europea de Lisboa de marzo de 2000 del Consejo Europeo, se invitó a la Comisión y al Consejo a la reflexión para promover la confianza de los consumidores en el comercio electrónico, en particular, mediante nuevos sistemas de resolución de litigios; este objetivo se confirmó en el Consejo Europeo de Santa María da Feira de junio de 2000. En la Comunicación de 7 de mayo de 2002, la Comisión subraya la necesidad de promocionar la resolución de litigios en línea (R.L.L.), en el contexto de la sociedad global de la información, especialmente en el ámbito de los conflictos. El 16 de octubre de 2001 se puso en marcha la fase experimental de la *Red Extrajudicial Europea* (Red E.J.E.), que comenzó a funcionar de manera permanente en el mes de enero de 2002. Todos los trabajos comunitarios sobre A.D.R. han derivado en la publicación en 2002 del Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito civil y mercantil⁵, con la finalidad de proceder a efectuar una amplia consulta sobre una serie de cuestiones jurídicas acerca de las modalidades alternativas de resolución de conflictos en dicho ámbito, con especial atención a las A.D.R. en los conflictos de consumo derivados de la práctica del comercio electrónico, y a las O.D.R. como medio de solucionar en línea los mismos.

En concomitancia con cuanto se ha dicho, la Directiva 2000/31/C.E., sobre comercio electrónico, en su art. 17 alude a la solución extrajudicial de litigios con ciertas recomendaciones, en el sentido de que los Estados miembros velen porque, en caso de desacuerdo entre un prestador de servicios de la sociedad de la información y el destinatario del servicio, su legislación no obstaculice la utilización de mecanismos de solución extrajudicial, incluso utilizando vías electrónicas adecuadas⁶. En el caso específico de los litigios sobre materia de consumo, se ordena que los Estados alienten a los órganos responsables a que actúen de modo tal que proporcionen garantías de procedimientos adecuados a las partes afectadas. Y, finalmente, en relación con los servicios de la información también se establece la necesidad de que se informe a la Comisión sobre

a los consumidores y por la que modifican la Directiva 90/619/C.E.E. del Consejo y las Directivas 97/7/C.E. y 98/27/C.E.

⁴ En este contexto surgió la Recomendación de la Comisión Europea de 4 de abril de 2001 relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo. Más recientemente, la Comunicación de la Comisión Europea sobre «estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006» de nuevo destaca la resolución alternativa de conflictos como medio idóneo para los conflictos transfronterizos.

⁵ Donde se destaca el papel de los O.D.R. (*Online Dispute Resolution*) como métodos alternativos de resolución de conflictos *on-line*. Bruselas, 19 abril 2002, COM(2002) 196 final.

⁶ Precepto importado por la L.S.S.I.C.E. en su art. 32.

decisiones relevantes y que le transmitan todos los demás datos sobre prácticas, usos o costumbres relacionados con el comercio electrónico.

Como consecuencia del Libro Verde de la Comisión U.E. sobre modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del Derecho civil y mercantil de 2002, la Comisión, tras la finalización del período de consultas, presentó, entrado el otoño de 2004, una propuesta de Directiva que, tras la intervención del Parlamento y del Consejo, ahora, bajo la Presidencia Portuguesa y, tras casi cuatro años de trabajos y discusiones, ha sido aprobada, como la Directiva 2008/52/C.E. del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. Entró en vigor el día 13 de junio, y los Estados Miembros deberán aprobar las necesarias disposiciones nacionales de trasposición antes del 21 de mayo de 2011⁷. El objetivo de la Directiva es facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios promoviendo el uso de la mediación y asegurando una relación equilibrada entre la mediación y el proceso judicial.

La cautela con la que el legislador europeo acostumbra a actuar, justifica que la norma tan sólo se aplique para la solución de conflictos transfronterizos, es decir, aquellos en los que al menos una persona esté domiciliada o resida habitualmente en un Estado Miembro distinto de la otra u otras personas en litigio. El respeto a la legislación reguladora de la mediación, ya vigente en los diversos Estados de la U.E., explica, en buena parte, esta limitación del ámbito de aplicación. Lo que no impide que en el futuro pueda modificarse a fin de que también se aplique para la solución de conflictos internos.

La prudencia justifica, asimismo, que la Directiva no admita que pueda ser objeto de mediación cualquier litigio: sólo los asuntos de Derecho civil y mercantil, siempre que las partes tengan capacidad para llegar a pactos para su solución según la ley aplicable. Por ello excluye conflictos que tengan por objeto derechos y obligaciones de carácter personal propios del Derecho de familia, y del Derecho de trabajo. Además, expresamente relaciona otros asuntos que nunca pueden intentar solucionarse a través de la mediación: los fiscales, aduaneros o administrativos, ni aquellos en los que se trate de la responsabilidad del Estado por actos u omisiones en el ejercicio de su autoridad soberana.

⁷ Así, en el art. 12, que regula la incorporación al ordenamiento jurídico de los Estados miembros, se establece que los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a la presente Directiva antes del 21 de mayo de 2011, con excepción del art. 10, relativo a la información sobre los órganos jurisdiccionales y autoridades competentes, al que deberá darse cumplimiento el 21 de noviembre de 2010 a más tardar. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial y deberán comunicar a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la Directiva.

La norma europea no contiene una regulación detallada del procedimiento que ha de seguir la mediación. Se limita a establecer disposiciones concretas, a trasladar buena parte de la responsabilidad de la regulación a los Estados, y a recabar su colaboración para que fomenten la calidad de la actuación profesional de los mediadores, mediante su formación inicial y continua, para que establezcan mecanismos efectivos de control de la prestación de este servicio profesional. Sí dispone, sin embargo, que el mediador deberá prestar sus servicios de forma «eficaz, imparcial y competente en relación con las partes», y también con carácter confidencial⁸.

La Directiva dedica especial atención a este último aspecto, consciente de que es de enorme trascendencia para la aceptación de la mediación por los ciudadanos, y su implantación como medio alternativo al proceso. Así, impone a los Estados que garanticen que los mediadores, y quienes intervengan en el desarrollo de la mediación, estén sujetos al secreto profesional. Lo que implica, según la disposición, que la Ley permitirá que tales personas no podrán ser obligadas a declarar en un proceso, o en un procedimiento arbitral, respecto de la información que hayan conocido durante la mediación o que se encuentre relacionada con ella. Además, se establece que el deber de secreto sólo podrá desaparecer cuando todas las partes en litigio así lo acuerden, cuando lo exija la protección del interés superior de un menor o la prevención de daños a la integridad física o psicológica de una persona, o por razones de orden público, o cuando sea preciso para aplicar o ejecutar el acuerdo al que las partes hayan llegado tras la mediación⁹.

Además de lo anterior, ha de señalarse cómo la norma también se ocupa de implicar a los jueces en la desjudicialización de los conflictos de los que conocen. Así, les faculta para que puedan proponer a las partes en un proceso que asistan a una sesión informativa sobre la utilidad de la mediación y, también, para que recurran a la mediación para solucionar su litigio (art. 5).

La Directiva se preocupa de pedir a los Estados que, en la medida de lo posible, garanticen a las partes que si tras la mediación han llegado a un acuerdo puedan conseguir que éste tenga carácter ejecutivo, en virtud de sentencia, resolución o escritura pública, salvo que sea contrario al derecho del Estado en que se pida que se le dote de ejecutividad al acuerdo.

Y, por último, también pide a los Estados que garanticen que por la sumisión voluntaria de las partes a la mediación no se va a producir la caducidad o prescripción del derecho de las personas en conflicto a interponer una demanda ante los tribunales, cuando intentada la mediación e incluso seguido su proce-

⁸ Así, en el art. 4 se establece que los Estados miembros fomentarán, de la forma que consideren conveniente, la elaboración de códigos de conducta voluntarios y la adhesión de los mediadores y las organizaciones que presten servicios de mediación a dichos códigos, así como otros mecanismos efectivos de control de calidad referentes a la prestación de servicios de mediación.

⁹ La confidencialidad viene regulada en el art. 7 de la Directiva.

dimiento, las partes no han podido llegar a dar por sí mismas una solución a su problema.

Sin duda, la norma puede parecer modesta por su brevedad y concisión. Sin embargo, tiene una gran trascendencia, marca un hito en el camino de introducción en el Derecho de Europa de medios de solución de controversias que implican y responsabilizan directamente a las personas que las padecen, y que, por ello, son quienes están más interesadas tanto en su rápida y adecuada solución, como en la búsqueda de la regla que para ellas es la justa.

En este sentido, la Directiva profundiza en la creación de un espacio de libertad y justicia, en la democratización de la sociedad europea. Pues con ella se impulsa a los ciudadanos para que hagan uso de sus derechos, a fin de que asuman, con todas las garantías, su deber ciudadano de resolver por sí mismos sus conflictos de intereses, y para que sólo acudan a los Tribunales cuando no hayan podido solucionarlos de esta forma. Esta es la conducta que se entiende más cívica, por ello ha de celebrarse, sobretodo, esta nueva Directiva¹⁰.

II. NORMATIVA ESPAÑOLA

Dentro de la panorámica que nos ha ofrecido la legislación española sobre sistema arbitral, hemos de tener en cuenta que ya la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, encomendaba al Gobierno, en su art. 31, el establecimiento de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que no existiesen daños personales graves o indicios de delito.

Optar por un sistema de arbitraje como medio de resolución de los conflictos de los consumidores era una decisión innovadora para la tradición que en nuestro país tenía el arbitraje, dado que inicialmente estaba pensado para otro tipo de conflictos y se había venido desarrollando sobre todo en el ámbito empresarial para resolver los problemas suscitados en este tráfico jurídico económico en el que los sujetos afectados parten, en cierto sentido, de una situación de igualdad.

Es meridiano que si se reconoce a los consumidores una serie de derechos y garantías, el ordenamiento jurídico les otorgará una protección formal, pero que en la práctica se manifestará absolutamente ineficaz, dado que hay que tener en cuenta que en los conflictos de consumo concurren una serie de connotaciones especiales, como es el desequilibrio de las partes y la existencia mayoritaria de contratos de pequeña cuantía que no invitarán a los consumidores a iniciar la vía judicial.

¹⁰ PRATS ALBENTOSA, L., «La nueva regulación europea de la mediación», *Diario La Ley*, n.º 6958, Sección Actualidad Legislativa Comentada, del 2 al 10 de junio de 2008, año XXIX, Editorial LA LEY.

Tras la aprobación de la L.G.D.C.U. y una vez producido nuestro ingreso en la entonces Comunidad Europea, surgió la necesidad de una regulación legal del sistema arbitral adaptado a los nuevos tiempos. Desde el punto de vista legislativo se produjo la sustitución de la Ley arbitral de 22 de diciembre de 1953 por la Ley de Arbitraje de 5 de diciembre de 1988. Esta nueva ley removía los obstáculos que presentaba la Ley de 1953 para admitir la solución de los conflictos de consumo, a la vez que contemplaba explícitamente el sistema arbitral de consumo en su Disposición Adicional Primera, declarándolo gratuito y liberando a los laudos arbitrales de la obligación de protocolización notarial. Además, la Disposición Adicional Segunda encomendaba al Gobierno de la Nación la reglamentación de la denominación, composición, carácter, forma de designación y ámbito territorial de los órganos arbitrales y demás especialidades del procedimiento y del régimen jurídico del sistema arbitral que preveía, en sus características básicas, el art. 31 del texto de la Ley 26/1984.

En cumplimiento de dicho mandato se aprobó el Real Decreto 636/93, de 3 de mayo, estableciendo el modo de constitución de las Juntas Arbitrales de Consumo y desarrollando el procedimiento a seguir. La nueva Ley 60/2003, de Arbitraje, de 23 de diciembre, es de aplicación supletoria desde el 26 de marzo de 2004, tras la derogación de la anterior Ley de Arbitraje de 1988 (cfr. Disposición Adicional Única de la Ley 60/2003 y art. 1 del Real Decreto 636/1993).

El Texto Refundido de la L.G.D.C.U. aprobado por R.D. Leg. 1/2007, de 16 de noviembre regula el Sistema Arbitral de Consumo (S.A.C.) en los arts. 57 y 58. Lo establece como un sistema voluntario y extrajudicial de resolución de conflictos, y remite el procedimiento al desarrollo reglamentario, el cual ha tenido lugar por R. Decreto 231/2008, de 15 de febrero.

III. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

Con carácter general, del conjunto de normas que regulan el S.A.C., podemos colegir una serie de características que puede hacer más atractivo este sistema de resolución de conflictos, frente al sistema judicial, y que son las siguientes: a) *Rapidez* en la resolución de los conflictos, ya que deben tramitarse en un corto lapso de tiempo. El máximo previsto legalmente es de seis meses desde el día siguiente al inicio del procedimiento arbitral, pudiendo ser prorrogado por el órgano arbitral mediante decisión motivada, salvo acuerdo en contrario de las partes, por un período no superior a dos meses (art. 49 Reglamento), y, además, la ausencia del sistema de recursos existente en el procedimiento ordinario abrevia más la resolución del conflicto. b) *Voluntariedad*, porque ambas partes se someten voluntaria y libremente al Sistema para quedar vinculados por la resolución, ello sin perjuicio de que antes de acudir al régimen arbitral puedan solicitar la tutela administrativa o judicial (art. 58 T.R.L.G.D.C.U.). c) *Ejecutividad*: el conflicto se resuelve mediante las decisiones arbitrales, que reciben el nombre de laudos; son obligatorios o, en defecto de cumplimiento vo-

luntario, confieren acción ejecutiva ante la jurisdicción ordinaria. d) *Economía*: con el Sistema Arbitral se obtiene una economía de recursos no sólo desde el punto de vista crematístico, ya que son gratuitos y las partes sólo deben sufragar los peritajes en determinados supuestos, sino también economía de tiempo, como hemos dicho anteriormente. e) *Unidireccionalidad*: las partes en el Sistema Arbitral son, de un lado, los empresarios, profesionales u operadores económicos que proporcionen bienes y servicios, y de otro, los consumidores y usuarios destinatarios de esos bienes y servicios; sin embargo, el procedimiento sólo puede ser puesto en marcha a instancias del consumidor y nunca de la parte empresarial o profesional, si bien esta parte a lo largo del proceso puede plantear cuestiones o pretensiones que estén directamente vinculadas con la contienda.

IV. OBJETO

El Sistema Arbitral de Consumo¹¹ tiene como finalidad atender y resolver con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores y usuarios, en relación con los derechos legalmente reconocidos, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y la tutela judicial. En definitiva, pueden ser objeto de este arbitraje todas las controversias sobre materias de consumo que sean de libre disposición conforme a Derecho. Por tanto, puestos en relación el Real Decreto 2321/2008 la Ley de Arbitraje de 2003 y demás normativa aplicable, podemos decir que no pueden ser objeto de arbitraje de consumo: 1) las cuestiones sobre las que exista resolución judicial firme y definitiva, salvo los aspectos derivados de la ejecución; 2) las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan poder de disposición; 3) las cuestiones en que, con arreglo a derecho, deba intervenir el Ministerio Fiscal en representación y defensa de quienes, por carecer de capacidad de obrar o de representación legal, no pueden actuar por sí mismos; 4) aquellas en las que, según el art. 57.1 del T.R. de la L.G.D.C.U. 1/2007, concurren intoxicación, lesión, muerte o existan indicios racionales de delito. En este último caso, habrá que entender que, una vez salvadas las responsabilidades penales, las indemnizaciones civiles podrán ser objeto de arbitraje.

V. ESTRUCTURA DEL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

La controversia planteada por las partes se resuelve por la junta arbitral de consumo. Las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de

¹¹ Para un estudio más específico puede verse QUINTANA CARLO, I. y BONET NAVARRO, A. (dirs.), *El Sistema Arbitral de Consumo. Comentarios al Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo*, Ed. Aranzadi, Pamplona, 1997; BADENAS CARPIO, J. M., *El sistema arbitral de las reclamaciones de consumo*, Ed. Generalitat Valenciana, 1993; BARONA VILAR, S., *Solución extrajudicial de conflictos*, Ed. Tirant lo Blanch, Valencia, 1999, págs. 88 ss.; CÁMARA GARCÍA, J., «Sistema arbitral de consumo como mecanismo de acción extrajudicial», ponencia presentada en el Congreso Internacional sobre *Acceso a la Justicia en Reclamaciones Transfronterizas*, U.C.E., Toledo, 10-12 junio de 1993.

gestión del arbitraje institucional de consumo y prestan servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a los árbitros. Existe la Junta Arbitral Nacional, adscrita al Instituto Nacional del Consumo y las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el Instituto Nacional del Consumo, en el que podrá preverse la constitución de delegaciones de la Junta Arbitral territorial, ya sean territoriales o sectoriales. Las comunicaciones entre las Juntas Arbitrales de Consumo precisas para la administración del arbitraje se realizarán en el plazo de 10 días desde la fecha de entrada en la Junta Arbitral remitente de los documentos que deban trasladarse, salvo que en esta norma se prevea un plazo distinto.

El ámbito funcional y territorial de las juntas se fijará de acuerdo con los siguientes criterios: se otorgará preferencia al domicilio del consumidor; será prevalente la junta de inferior ámbito territorial; esto es, siendo preferente la municipal. En cualquier caso, siempre se salvaguardará la libertad de elección de la junta por las partes.

Las juntas arbitrales de consumo estarán compuestas por un presidente y un secretario, cargos que deberán recaer en personal al servicio de las Administraciones públicas, y por el personal de apoyo adscrito a dicho órgano. El presidente y el secretario de la Junta Arbitral de Consumo serán designados por la Administración de la que dependa la Junta, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda al ámbito territorial de la Junta Arbitral de Consumo. Por regla general las resoluciones de los presidentes de las Juntas Arbitrales de Consumo podrán fin a la vía administrativa. El secretario de la Junta Arbitral de Consumo deberá garantizar el funcionamiento administrativo de la Junta, siendo responsable de las notificaciones de los actos de la Junta, que se efectuarán conforme a lo dispuesto en los arts. 58 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Cuando se creen delegaciones territoriales o sectoriales de la Junta Arbitral de Consumo, se podrán designar presidentes y secretarios de la delegación territorial o sectorial.

Lo previsto en el párrafo anterior, se entenderá sin perjuicio de la capacidad del presidente de la Junta Arbitral de Consumo para designar órganos arbitrales que conozcan de los conflictos en los ámbitos territoriales en los que no exista Junta Arbitral territorial o delegaciones de la Junta

Las juntas arbitrales de consumo tienen encomendadas las siguientes funciones: Las Juntas Arbitrales de Consumo desempeñan las siguientes funciones: a) Fomentar el arbitraje de consumo entre empresas o profesionales, consumidores o usuarios y sus respectivas asociaciones, procurando la adhesión de las empresas o profesionales al Sistema Arbitral de Consumo mediante la realización de ofertas públicas de adhesión. b) Resolver sobre las ofertas públicas de adhesión y conceder o retirar el distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de

Consumo, así como gestionar y mantener actualizados los datos de las empresas o profesionales que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo. c) Comunicar al registro público de empresas adheridas al Sistema Arbitral de Consumo los datos actualizados de las empresas o profesionales que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo. d) Dar publicidad de las empresas o profesionales adheridos al Sistema Arbitral de Consumo mediante ofertas públicas de adhesión, en particular en el respectivo ámbito territorial. e) Elaborar y actualizar la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo. f) Asegurar el recurso a la mediación previa al conocimiento del conflicto por los órganos arbitrales, salvo que no proceda conforme a lo previsto en el art. 38. g) Gestionar el archivo arbitral, en el que se conservarán y custodiarán los expedientes arbitrales. h) Llevar los libros de registro relativos a los procedimientos arbitrales a través de las aplicaciones informáticas correspondientes y, en su defecto, manualmente. i) Gestionar, custodiar o depositar ante la institución que se acuerde los bienes y objetos afectos a los expedientes arbitrales, cuando lo acuerde el órgano arbitral que conozca del conflicto o el presidente de la Junta Arbitral, a solicitud de las partes antes de la designación del órgano arbitral. j) Impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo (art. 6 Reglamento).

VI. LOS ÁRBITROS

El dictado del laudo corresponde a un colegio arbitral, que se denomina Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, que estará integrada por su presidente, que será el presidente de la Junta Arbitral Nacional, y dos vocales designados, por un período de dos años, por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los presidentes de las Juntas Arbitrales territoriales.

El secretario de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto, será designado entre el personal del Instituto Nacional del Consumo.

La Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo estará asistida por dos árbitros designados, por un período de dos años por el Consejo General del Sistema Arbitral de Consumo, entre los árbitros propuestos por los representantes en dicho órgano del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales y profesionales. Los vocales y árbitros designados por el Consejo podrán ser reelegidos por un máximo de tres mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación del Consejo por el tiempo que reste de mandato al vocal o árbitro sustituido.

En caso de vacante, ausencia o enfermedad el presidente será sustituido por el vocal más antiguo en el cargo.

Los acuerdos de la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo se adoptarán por mayoría de votos emitidos entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, una mayoría de sus miembros.

VII. EL PROCEDIMIENTO ARBITRAL

El procedimiento arbitral se inicia con la solicitud que podrán presentar los consumidores y usuarios personalmente, o través de sus asociaciones, ante la junta arbitral de consumo que corresponda, según lo que hemos especificado más arriba. La solicitud puede hacerse por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, siempre que se garantice su autenticidad, y deberá especificar el ámbito de la oferta, la aceptación de la legalidad vigente, el compromiso de cumplimiento del laudo arbitral y el plazo de validez de la oferta, que en caso de no constar se entenderá realizada por tiempo indefinido. La solicitud deberá reunir los requisitos del art. 34 del Reglamento de 2008).

Si la solicitud de arbitraje se formula por escrito deberá presentarse, junto con la documentación que la acompañe, por duplicado. Cuando la solicitud no reúna los requisitos mínimos exigidos, el secretario de la Junta Arbitral de Consumo requerirá al reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de 15 días, con la advertencia de que de no subsanarse en el plazo concedido se le tendrá por desistido de la solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones. No obstante, si faltara el requisito contemplado en el párrafo f, se procederá conforme a lo dispuesto en el art. 33.1, párrafo segundo. Junto a la solicitud podrán aportarse o proponer las pruebas de que el reclamado intente valerse.

Las Juntas Arbitrales de Consumo dispondrán de modelos normalizados para facilitar, al menos, la solicitud y la contestación a ésta, así como la aceptación del arbitraje en caso de que se trate de una empresa no adherida al Sistema Arbitral de Consumo.

La J.A.C. una vez que analice el objeto del arbitraje y que compruebe que se adapta a los requisitos legales notificará la solicitud al reclamado, el cual deberá aceptarla o rechazarla por escrito o por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, en el plazo de quince días hábiles, a contar desde la recepción de la notificación, salvo en los supuestos en que el reclamado hubiese realizado oferta pública de sometimiento al sistema arbitral, que no es necesario dicha comunicación. En caso de que no constare dicha formalización anterior o no se contestase por el reclamado en el plazo indicado, la J.A.C. ordenará el archivo de las actuaciones, notificándolo al reclamante, para dejarle expedita la vía judicial (cfr. art. 37 Reglamento 2008).

Una vez cumplidos dichos trámites se procede a la designación del colegio arbitral.

Las partes podrán actuar por sí o debidamente representadas. El colegio arbitral apreciará en este caso la suficiencia de la representación. Las partes

deben llevar a cabo la actividad necesaria, ya que la inactividad de las partes en el procedimiento arbitral de consumo no impedirá que se dicte el laudo ni le privará al mismo de eficacia.

Una vez constituido el colegio arbitral, se dará la audiencia a las partes podrá ser escrita, utilizando la firma convencional o electrónica, u oral, ya sea presencialmente o a través de videoconferencias u otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

Las partes serán citadas a las audiencias con suficiente antelación y con advertencia expresa de que en ella podrán presentar las alegaciones y pruebas que estimen precisas para hacer valer su derecho. De la audiencia se levantará acta que será firmada por el secretario del órgano arbitral.

En el trámite de audiencia podrá el colegio arbitral intentar la conciliación entre las partes, que, de lograrse, se recogerá en el laudo con los efectos inherentes al mismo.

De no llegarse a ninguna solución conciliatoria, el colegio arbitral acordará la práctica de las pruebas que estime pertinentes, citando para ello a las partes, 1. El órgano arbitral resolverá sobre la aceptación o rechazo de las pruebas propuestas por las partes, proponiendo, en su caso, de oficio la práctica de pruebas complementarias que se consideren imprescindibles para la solución de la controversia.

Serán admisibles como prueba los medios de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, así como los instrumentos que permitan archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y otras operaciones relevantes para el procedimiento.

El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquéllas en las que sea posible su presencia.

Los gastos ocasionados por las pruebas practicadas a instancia de parte serán sufragados por quien las haya propuesto y las comunes o coincidentes por mitad. Las pruebas propuestas de oficio por el órgano arbitral, serán costeadas por la Junta Arbitral de Consumo o por la Administración de la que dependa, en función de sus disponibilidades presupuestarias.

En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie en el laudo, mala fe o temeridad, podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en el párrafo anterior.

En el arbitraje electrónico cuando se acuerde la práctica presencial de la prueba, ésta se realizará por videoconferencia o por cualquier medio técnico que permita la identificación y comunicación directa de los comparecientes.

En el resto de los procedimientos arbitrales, podrán utilizarse igualmente tales medios, cuando así lo acuerde el órgano arbitral.

Una vez practicadas todas las pruebas, los árbitros podrán, si lo consideran conveniente, acordar la convocatoria de las partes para oírlas nuevamente, lo que supondrá una exposición de conclusiones.

VIII. CONVENIO ARBITRAL ELECTRÓNICO O TELEMÁTICO

La incorporación del arbitraje como solución de conflictos en las transacciones *on-line* hace variar la forma en que puede plasmarse entre las partes el convenio. El convenio arbitral celebrado por vía electrónica tendrá plena validez y producirá todos sus efectos siempre que se haga constar su existencia.

Se entiende por convenio arbitral celebrado por vía electrónica aquél en el que se hace constar la voluntad inequívoca por las partes expresada por dispositivos electrónicos, informáticos o telemáticos, de someter la solución de todas las cuestiones litigiosas o de alguna de ellas, surgidas o que puedan surgir en las relaciones jurídicas que tienen lugar en la red, sean o no contractuales, a la decisión de uno o más árbitros, así como la obligación de cumplir tal decisión.

El convenio arbitral establecido en relaciones comerciales entre empresas (B2B) debe expresar la voluntad inequívoca de las partes de someter la solución de una cuestión a un arbitraje. Es un elemento fundamental del sistema arbitral y es la expresión auténtica de la autonomía de la voluntad de las partes. Su nulidad lleva aparejada la nulidad de todo proceso, por lo tanto, es importante definir con claridad las condiciones que deben reunir un convenio arbitral electrónico o telemático válido.

El convenio arbitral debe formalizarse por escrito (art. 9 L.A.) y ha de quedar constancia documental de su existencia y aceptación. La forma del convenio arbitral no es un requisito *ad solemniten* sino *ad probationem*. Se puede utilizar cualquier soporte tecnológico que permita, en el momento que se desee, acreditar fehacientemente el consentimiento de ambas partes a dirimir un conflicto presente o futuro mediante esta solución. Los sistemas actuales más recomendables para la formalización de un convenio arbitral electrónico deberían incluir la utilización de firma electrónica (el R.D.L. 14/1999 otorga a la firma electrónica la misma validez que a la firma manuscrita), o la utilización del sistema de terceros de confianza de la nueva ley de sociedad de la información y comercio electrónico (art. 25 L.S.S.I.C.E.) que establece que las partes podrán pactar que un tercero archive en soporte magnético las declaraciones de voluntad que integren los contratos electrónicos.

Puede ser objeto de arbitraje telemático cualquier materia sobre la que las personas tengan la libre disposición conforme a derecho (art. 2 L.A.).

El éxito o fracaso del arbitraje en el comercio electrónico dependerá en gran medida de los elementos probatorios que demuestren tanto su existencia como la aceptación del pacto por las partes. Se convierte así la prueba de la existencia y de la aceptación del convenio arbitral en elemento decisivo para

poderlo hacer exigible o para pedir su formalización judicial en caso de que alguna de las partes no quiera designar árbitro o no se pusieran de acuerdo en su nombramiento. La prueba se regirá por las reglas generales del Derecho y por lo dispuesto sobre el valor de los documentos electrónicos en las normas procesales y en la legislación sobre firma electrónica (art. 21 anteproyecto de ley de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico)¹².

El art. 1.215 C.C. no recoge entre los medios de prueba los registros electrónicos e informáticos. Sin embargo, más expresiva es la nueva L.E.C. (Ley 1/2000, de 7 de enero, cuya entrada en vigor es el 8 de enero de 2001) en esta materia, que incorpora en su art. 299 como medios de prueba: «...los instrumentos que permiten archivar y conocer o reproducir palabras, datos, cifras y operaciones matemáticas llevadas a cabo con fines contables o de otra clase, relevantes para el proceso» (apartado 2.º, art. 299 L.E.C.); y «cuando por cualquier otro medio no expresamente previsto en los apartados anteriores de este artículo pudiera obtenerse certeza sobre hechos relevantes, el Tribunal a instancia de la parte lo admitirá como prueba, adoptando las medidas que en cada caso resulten necesarias» (art. 299, apartado 3.º L.E.C.).

Asimismo, los arts. 382 y 384 de esa Ley procesal admiten la procedencia y pertinencia como prueba de los soportes electrónicos e informáticos con los que se puede acreditar la existencia del pacto de arbitraje, y, en su caso, su aceptación. El valor de estos instrumentos probatorios será tenido en cuenta por el juzgador según las reglas de la sana crítica (arts. 382.3 y 384.3 L.E.C.).

Las dudas que pudieran plantearse al juzgador sobre estos nuevos instrumentos probatorios incorporados en la vigente L.E.C., deberán ser resueltos a la luz de la interpretación progresista y contextualista del art. 3.1 C.C. y del derecho fundamental de los ciudadanos a «utilizar los medios de prueba pertinentes para su defensa...» (art. 24.2 C.E.). Interpretación que por lo demás viene encontrando firme apoyo en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional (S.T.C. 13/1982, de 1 de abril, luego muy reiterada) y en la del Tribunal Supremo (por todas, S.S.T.S. de 5 de febrero de 1988, 25 de noviembre de 1989, 3 de marzo de 1990 y 8 de febrero de 1991). Ni que decir tiene que cualquiera de los demás medios de prueba tradicionales previstos en el art. 299 L.E.C. pueden ser también utilizados por las partes para probar la existencia del convenio arbitral y su aceptación.

Transcurridos ya 20 años desde que el Comité de Ministros del Consejo de Europa señalase en su Recomendación 12/1986 que el arbitraje es un procedimiento que contribuye decisivamente a evitar la acumulación de asuntos en una Administración de Justicia cada vez más saturada, sigue faltando hoy día un esfuerzo divulgador importante de éste y otros métodos alternativos, por cuanto

¹² MERINO MERCHÁN, J. F., *El Convenio Arbitral Electrónico*, 2001, http://www.injef.com/revista/arbitraje/jfmm_010112.htm.

sin duda, la clave para su desarrollo radica en la aceptación de estas técnicas por parte de las empresas, por los consumidores y por los demás agentes económicos, lo que sin duda redundará en más empleo, mayor crecimiento económico y en una industria dinámica e innovadora, con mayor nivel de competencia que atenderá mejor a los intereses del consumidor y del inversor, así como al desarrollo de las empresas europeas, tanto grandes como pequeñas.

En España, debido a los buenos resultados y enorme desarrollo experimentados por el arbitraje de consumo, que tuvo como factor exponencial y motor de arranque tanto la Ley de Arbitraje 36/1988 como el Real Decreto 636/1993, el consumidor ya conoce y utiliza con asiduidad estos servicios para resolver sus conflictos. De igual manera, las empresas que desarrollan su actividad en el exterior acuden con asiduidad a un tercero de confianza que resuelve sus litigios en lugar de someterse a farragosos sistemas legales de otras legislaciones desconocidas. En la actualidad, la entrada en vigor de la Ley 60/2003 de Arbitraje, que sigue el ejemplo de otras legislaciones extranjeras, que han estimado que la Ley Modelo no sólo resultaba adecuada para el arbitraje comercial internacional sino también para el arbitraje en general, algunos sectores como el inmobiliario, el de las franquicias, o el comercio electrónico ya han tomado la iniciativa y optado de forma prácticamente definitiva por contemplar estas técnicas como las más idóneas para la resolución de los conflictos que se les plantean. Las soluciones extrajudiciales que se obtienen por medio del arbitraje, la mediación o la conciliación, además de consolidar el buen gobierno de una empresa, pueden disminuir de forma sustancial el coste de la justicia y ayudar así al pequeño empresario, siendo sin duda productivas todas las acciones que se lleven a cabo para lograr un mayor conocimiento de las ventajas de esta justicia alternativa de resolución de controversias. Por otro lado, es necesaria una mayor coordinación de las diferentes Cortes de Arbitraje, así como entre las distintas Juntas Arbitrales de consumo y entre los diferentes servicios de mediación y arbitraje existentes en la actualidad, de manera que la experiencia de unas redunde en beneficio de las otras, además de medidas que aumenten el grado de confianza de los consumidores en estos sistemas de manera que vean en ellos la vía más rápida y eficaz para hacer valer sus derechos y resolver sus conflictos.

IX. EL LAUDO

La decisión del colegio arbitral se manifestará en el laudo. Éste, al igual que cualquier otra resolución del colegio, se decidirá por mayoría de votos, dirimiendo los empates el voto del Presidente.

El plazo máximo contemplado para dictar el laudo es de seis meses desde la iniciación del procedimiento. Este plazo sólo podrá ser prorrogado por acuerdo expreso de las partes, notificándolo al colegio arbitral antes de la expiración del plazo inicial. La forma y el contenido del laudo que, en todo caso, será motivado,

se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje y el Reglamento de 2008.

Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin, total o parcialmente, al conflicto, el órgano arbitral dará por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados, incorporando el acuerdo adoptado al laudo, salvo que aprecie motivos para oponerse.

El órgano arbitral también dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto: a) Cuando el reclamante no concrete la pretensión o no aporte los elementos indispensables para el conocimiento del conflicto. b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones. c) Cuando el órgano arbitral compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible. En este laudo se hará constar si queda expedita la vía judicial.

El laudo debe adoptar la forma escrita. Se entiende que el laudo consta por escrito cuando de su contenido y firmas quede constancia y sean accesibles para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de cualquier otro tipo (cfr. art. 37.3,2.º L.A.). El laudo arbitral de consumo tendrá al menos el siguiente contenido: lugar y fecha en que se dicte; nombres y apellidos de los árbitros y de las partes o, en su caso, razón social; los puntos controvertidos objeto del arbitraje; relación sucinta de las alegaciones formuladas por las partes; las pruebas practicadas, en su caso; la decisión sobre cada uno de los puntos controvertidos; el plazo o término en que se deberá cumplir lo acordado en el laudo; el voto de la mayoría y el voto disidente, si lo hubiere; la firma de los árbitros.

Si la cuestión litigiosa se decide conforme a Derecho el laudo deberá ser motivado.

El laudo será notificado a las partes en la forma y en el plazo que éstas hayan acordado o, en su defecto, conforme a la práctica de la Junta Arbitral de Consumo, según lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

También puede hacerseles llegar mediante comunicación electrónica, siempre que se deje constancia fehaciente de su contenido. El plazo para notificar no debe rebasar el término máximo previsto para dictar el auto (cfr. art. 37.7 L.A.).

Se faculta a las partes para que, dentro de los 10 días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las mismas hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas pueda, con notificación a la otra, solicitar de los árbitros: a) la corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar; b) la aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo; c) el complemento del laudo respecto de las peticiones formuladas y no resueltas en él.

Una vez concedida audiencia a las partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores o de aclaración en el plazo de 10 días, y sobre la solicitud de complemento en el plazo de 20 días. La rectificación de errores también se puede realizar de oficio en el plazo de 10 días desde la noti-

ficación del mismo. La notificación de la corrección, aclaración o complemento, en su caso, se efectuará en los mismos términos que la notificación del laudo, pudiendo ser también mediante forma electrónica.

X. IMPUGNACIÓN DEL LAUDO

Contra el laudo definitivo podrá ejercitarse la acción de anulación basada en los motivos, alegados y probados por la parte impugnante, y con el procedimiento previsto en la Ley.

Son motivos para anular un laudo: a) la inexistencia o nulidad del convenio arbitral; b) defecto en la notificación de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales, o cuando una de las partes no haya podido hacer valer sus derechos en relación con los actos anteriores; c) cuando los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no sometidos a su decisión; d) vulneración del acuerdo de las partes sobre designación de los árbitros o procedimiento arbitral, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa o a la Ley de Arbitraje; e) falta de acuerdo arbitral, cuando no se haya respetado la Ley de Arbitraje en lo relativo a la designación de árbitros o procedimiento arbitral; f) cuando los árbitros hayan resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje; g) cuando el laudo sea contrario al orden público.

Los motivos especificados en los apartados b), f) y g) pueden ser apreciados por el tribunal de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida. En los casos previstos en los números c) y f) la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.

La acción de anulación del laudo deberá ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud o desde la expiración del plazo para adoptarla.

La acción para sustanciar la anulación del laudo se ventilará por los trámites del juicio verbal. No obstante, la demanda deberá presentarse conforme a lo establecido para el juicio ordinario e irá acompañada de los documentos justificativos del convenio arbitral del laudo y, en su caso, contendrá la proposición de los medios de prueba cuya práctica interese el actor. De la demanda se dará traslado al demandado para que la conteste, si interesa a su derecho, en el plazo de veinte días. En la contestación deberá el demandado articular los medios de prueba de que intente valerse. Contestada la demanda o transcurrido el plazo para hacerlo, se citará a las partes a la vista, en la que el actor podrá proponer práctica de prueba en relación con lo alegado por el demandado en su contestación.

Frente a la sentencia que se dicte no cabrá recurso alguno.

El laudo arbitral tendrá carácter vinculante y producirá los efectos idénticos de la cosa juzgada, cuando sea firme, y frente a él sólo cabrá solicitar la revisión conforme en lo establecido en los arts. 509 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil¹³.

XI. EJECUCIÓN FORZOSA DEL LAUDO

La ejecución forzosa de los laudos se regirá por lo dispuesto en los arts. 517 y siguientes de la L.E.C., con las particularidades establecidas en el art. 45 de la Ley de Arbitraje¹⁴:

1. El laudo es ejecutable aun cuando contra él se haya ejercitado acción de anulación. No obstante, en ese caso el ejecutado podrá solicitar al tribunal competente la suspensión de la ejecución, siempre que ofrezca caución por el valor de la condena más los daños y perjuicios que pudieren derivarse de la demora en la ejecución del laudo. La caución podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el art. 529.3,2.º de la L.E.C.¹⁵. El tribunal resolverá sobre la caución tras oír al ejecutante, una vez presentada la solicitud de suspensión. Contra la resolución que dicte el tribunal no cabe recurso alguno.
2. Se alzará la suspensión y se ordenará continúe la ejecución cuando conste al tribunal la desestimación de la acción de anulación sin perjuicio del derecho del ejecutante a solicitar, en su caso, indemnización de los daños y perjuicios causados por la demora en la ejecución, a través de los cauces previstos en los arts. 712 y siguientes de la L.E.C.¹⁶.

¹³ Los motivos para obtener la revisión de un laudo se equiparan a los de las sentencias civiles. El art. 510 de la L.E.C. establece que habrá lugar a la revisión de una sentencia firme: «1.º Si después de pronunciada, se recobraren u obtuvieren documentos decisivos, de los que no se hubiere podido disponer por fuerza mayor o por obra de la parte en cuyo favor se hubiere dictado. 2.º Si hubiere recaído en virtud de documentos que al tiempo de dictarse ignoraba una de las partes haber sido declarados falsos en un proceso penal, o cuya falsedad se declarare después penalmente. 3.º Si hubiere recaído en virtud de prueba testifical o pericial, y los testigos o los peritos hubieren sido condenados por falso testimonio dado en las declaraciones que sirvieron de fundamento. 4.º Si hubiere ganado injustamente en virtud de cohecho, violencia o maquinación fraudulenta».

¹⁴ Cfr. art. 44 de la Ley de Arbitraje. Esta Ley concede a los laudos la categoría de título ejecutivo, dado que el art. 517 de la L.E.C. se refiere a las acciones ejecutivas de dichos títulos, estableciendo en el n.º 2: «Sólo tendrán aparejada ejecución los siguientes títulos: [...] 2.º Los laudos o resoluciones arbitrales firmes».

¹⁵ Esto es, la caución podrá constituirse en dinero efectivo, mediante aval solidario de duración indefinida y pagadero a primer requerimiento emitido por entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca o por cualquier otro medio que, a juicio el tribunal, garantice la inmediata disponibilidad, en su caso, de la cantidad de que se trate.

¹⁶ La parte perjudicada presentará una petición de liquidación con relación de daños y perjuicios. El deudor podrá prestar su conformidad o, caso contrario, oponerse dentro del plazo de diez días. En este supuesto continuarán los trámites por el procedimiento del juicio verbal (cfr. art. 715 de la L.E.C.), fijando el juez la cuantía determinada, que será recurrible a un solo efecto.

3. Se alzará la ejecución, con los efectos previstos en los arts. 533 y 534 de la L.E.C.¹⁷, cuando conste al tribunal que ha sido estimada la acción de anulación. Si la anulación afectase sólo a las cuestiones relativas a resolución por los árbitros de cuestiones no sometidas a su decisión o no susceptibles de arbitraje y subsistieren otros pronunciamientos del laudo, se considerará estimación parcial a los efectos previstos en el art. 533.2 de la L.E.C.¹⁸.

Si el laudo fuese extranjero, esto es, se hubiese pronunciado fuera del territorio español, su exequátur se regirá por el Convenio sobre reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras, hecho en Nueva York, el 10 de junio de 1958, sin perjuicio de lo que pudiera establecerse en otros convenios internacionales más favorables a su concesión, y se sustanciará según el procedimiento establecido en los arts. 523 y 951 y siguientes de la L.E.C. (art. 46 L.A.).

XII. EL ARBITRAJE ELECTRÓNICO DE CONSUMO

El arbitraje electrónico y los actos realizados por vía electrónica, en lo no previsto expresamente en el Reglamento de 2008, se regirá por lo dispuesto en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Como hemos tenido ocasión de ver más arriba, el ordinal primero del art. 17 de la Directiva 2000/31/C.E., sobre comercio electrónico, encomienda a los Estados la misión de velar porque las legislaciones de los Estados miembros no obstaculicen la utilización de mecanismos de solución extrajudicial, «incluso utilizando vías electrónicas adecuadas». Este reto es recogido por la L.S.S.I.C.E. que en su art. 32.2 establece que, en los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos, podrá hacerse uso de medios electrónicos en los términos que establezca la normativa específica.

El sistema está enfocado al tratamiento de las reclamaciones derivadas del comercio convencional como de comercio electrónico. La fórmula de solución extrajudicial de los conflictos por medios electrónicos está prevista en el art. 32.2 de la L.S.S.I.C.E. El empleo de tales medios está gestionado sólo por la Junta Arbitral Nacional y aquellas juntas arbitrales de ámbito inferior que haya autorizado, en virtud de convenios, el Instituto Nacional de Consumo, siguiéndose el procedimiento previsto en el Real Decreto 231/2008¹⁹.

¹⁷ En síntesis, se sobresee la ejecución provisional y el ejecutante deberá devolver la cantidad percibida y, en su caso, reintegrar al ejecutado las costas de la ejecución provisional que éste hubiere satisfecho y resarcirle de los daños y perjuicios causados.

¹⁸ En este caso sólo se devolverá la diferencia entre la cantidad percibida por el ejecutante y la que resulte de la confirmación parcial, con el incremento que resulte de aplicar a dicha diferencia, anualmente, desde el momento de la percepción, el tipo del interés legal del dinero.

¹⁹ La Disposición Adicional Tercera de la L.S.S.I.C.E. establece que el prestador y el destinatario de servicios de la información podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante

En cuanto al funcionamiento del S.I.T.A.R. hemos de decir que el mismo permite gestionar el procedimiento de arbitraje de consumo de manera electrónica, a través de Internet, de forma manual o mediante una mezcla de ambas formas, según voluntad de las partes.

Las partes pueden presentar la solicitud de forma electrónica, participar en el procedimiento y consultar el estado de sus expedientes en sus domicilios desde su propio ordenador o terminal electrónico que puedan manejar.

También se facilita a los posibles usuarios un directorio en el que se da información sobre juntas arbitrales, censos de empresas adheridas al sistema, asociaciones empresariales y de consumidores. Adicionalmente el sistema posibilita la comunicación *on-line* entre todas las juntas arbitrales incorporadas para el intercambio de datos.

El acceso al S.I.T.A.R. es restringido. Permite el acceso a las funcionalidades dirigidas a los usuarios profesionales que intervienen en la administración del procedimiento (miembros de las juntas arbitrales, personal del Instituto Nacional de Consumo, asociaciones de consumidores o empresarios, etc.), así como a las empresas que deseen formalizar una oferta pública para someterse al sistema arbitral. Los consumidores también pueden acceder para realizar solicitudes, comparecer en los procedimientos arbitrales, consultar el expediente, etc. El acceso, pues, viene determinado por lo que establece la legalidad vigente y cada parte podrá acceder a las funcionalidades que se le autorice.

Por lo demás, el arbitraje de consumo electrónico es aquel que se sustancia íntegramente, desde la solicitud de arbitraje hasta la terminación del procedimiento, incluidas las notificaciones, por medios electrónicos, sin perjuicio de que alguna actuación arbitral deba practicarse por medios tradicionales. No obstante lo anterior, se entiende la posibilidad de la utilización por las Juntas Arbitrales de Consumo o los órganos arbitrales de medios electrónicos para facilitar las comunicaciones o para la realización de actuaciones arbitrales concretas.

Las Juntas Arbitrales de Consumo, en los términos que consten en los respectivos convenios de constitución, se podrán adscribir voluntariamente a la administración del arbitraje electrónico que se sustanciará, conforme a lo previsto en esta norma, a través de los sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas que habiliten las respectivas Juntas Arbitrales de Consumo en el ejercicio de sus competencias. Estos sistemas electrónicos y aplicaciones tecnológicas deberán garantizar la compatibilidad y el intercambio de información en el seno del Sistema Arbitral de Consumo. Asimismo, el Ministerio de Sanidad y Política Social pondrá a disposición de las Juntas Arbitrales de Consumo que

la adhesión de aquellos al Sistema Arbitral de Consumo. La Junta Arbitral de Consumo y las de ámbito territorial inferior, autorizadas por el I.N.C. podrán dirimir los conflictos planteados por los consumidores de acuerdo con lo dispuesto en el R.D. 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, a través de medios telemáticos, a partir del art. 51.

voluntariamente se adscriban a ella una aplicación electrónica para la gestión del arbitraje electrónico.

Recalca la Ley que las Administraciones públicas competentes en materia de consumo fomentarán la utilización del arbitraje de consumo electrónico para resolver los conflictos sometidos a su conocimiento según la normativa vigente, que hemos visto más arriba.

La competencia para conocer de las solicitudes de arbitraje se determinará conforme a las reglas establecidas por la legislación vigente para el arbitraje, entre las Juntas Arbitrales adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

Sin perjuicio de la utilización de otras técnicas que aseguren la autenticidad de la comunicación y la identidad del remitente, el uso de la firma electrónica garantiza la autenticidad de las comunicaciones y la identidad de las partes y del órgano arbitral.

Las notificaciones se realizarán en la sede electrónica designada por las partes a tales efectos, entendiéndose realizadas a todos los efectos legales el día siguiente a aquél en que conste el acceso al contenido de la actuación arbitral objeto de notificación.

No obstante, si el notificado no hubiera accedido al contenido de la actuación arbitral transcurridos diez días desde la fecha y hora en que se produjo su puesta a disposición, la notificación se considerará que se ha intentado sin efecto, procediéndose a la publicación edictal en las sedes electrónicas de las Juntas Arbitrales de Consumo adscritas al arbitraje de consumo electrónico.

Señala el R.D. 231/2008 de 15 de febrero, que el lugar de celebración del arbitraje de consumo electrónico es aquél en el que tenga su sede la Junta Arbitral de Consumo o la delegación territorial de la Junta Arbitral competente para conocer el procedimiento, salvo que en el laudo dictado figure un lugar distinto, en cuyo caso se entenderá como lugar de celebración del arbitraje aquél en el que se hubiera dictado el laudo.

Fomentar el comercio electrónico implica que se den varios condicionantes. En primer lugar, que el consumidor alcance el nivel más alto posible de protección manteniendo, al mismo tiempo, un mínimo coste para las empresas. En segundo lugar, que la forma de protección sea sencilla y lo suficientemente flexible para responder rápidamente al mercado. Finalmente, debe proporcionar una seguridad jurídica que garantice la aplicación eficaz y real de las normas jurídicas y la resolución de los conflictos, especialmente en el ámbito transfronterizo²⁰.

²⁰ Como sabemos, el Convenio de Bruselas (hoy Reglamento C.E. n.º 44/2001, de 22 de diciembre de 2000), relativo a la competencia judicial, el reconocimiento y la ejecución de resoluciones judiciales en materia civil y mercantil (D.O. L 012, 16 enero 2001, págs. 1 ss.), y el Convenio de Roma sobre legislación aplicable a las obligaciones contractuales (D.O. L 266, 9 de octubre de 1980) establecen normas, en casos de litigios contractuales transfronterizos en el ámbito interior

XIII. REFLEXIÓN FINAL

Los esfuerzos realizados recientemente para desarrollar la autorregulación a escala comunitaria han dado escasos resultados. Y si bien en algunos textos legislativos de la Unión Europea se hace referencia explícita a los códigos de conducta, éstos no han tenido el auge auspiciado debido a la diversidad de las legislaciones nacionales y a la incertidumbre sobre la situación de los compromisos adoptados en los códigos y su posible carácter ejecutivo. Y todo ello, a pesar de que se ha podido comprobar que la autorregulación puede ser un complemento útil de la reglamentación, y que puede reducir la necesidad de una legislación muy pormenorizada aportando beneficios a los consumidores. Sabemos que, cuando hay restricciones transfronterizas para las prácticas comerciales entre empresas y consumidores, un mayor grado de armonización de las normas que las rigen es esencial para el desarrollo de un mercado interior de consumo que funcione plenamente²¹.

Aunque cada vez se establecen mayores vías de tutela, por ejemplo las acciones de cesación (cfr. art. 30 L.S.S.I.C.E.). Los conflictos que pueden suscitarse entre las partes tienden a solventarse en los tribunales de justicia, en procedimientos caros y lentos. De ahí que el peculiar contexto de las relaciones privadas derivadas del comercio electrónico –en algunos casos transfronterizas y de escaso valor– y la necesidad de soluciones rápidas determinan que se promueva una tutela extrajudicial como cauce adecuado para la resolución de los conflictos que se plantean en la materia, lo que ha motivado un fomento de esta vía tutelar²², independientemente de la estricta solución jurisdiccional.

de la Unión Europea, para determinar el Estado miembro competente y la legislación nacional aplicable al contrato (*lex causae*). Asimismo existe un conjunto de jurisprudencia del T.J.C.E. que trata sobre la compatibilidad de algunas normas nacionales de protección de los consumidores con el mercado interior; entre ellas, sobre la publicidad engañosa: Pall Corp. *versus* Dahlhausen, C-283/89 [1990] T.J.C.E. I-4827; Verband Sozialer Wettbewerb e V. *versus* Laboratoires Clinique S.N.C. y Cosméticos Estée G.M.B.H., C-315/92 [1994] I-317; sobre comparaciones de precio e incitación a la compra: G.B.-I.N.N.O., C-362/88 [1990] T.J.C.E. I-667; sobre requisitos de información: Comisión *versus* Reino Unido, C-20/83 [1985] T.J.C.E. 1201, etcétera.

²¹ Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo: Una estrategia para el mercado de servicios, COM(2000) 888.

²² Así a nivel internacional destacan el Convenio de Nueva York de 1958, o el Convenio europeo sobre arbitraje comercial internacional de 1961, así como la labor llevada a cabo por varias instituciones como la Ley Modelo sobre Arbitraje Comercial Internacional, de 21 de junio de 1985, de la C.N.U.D.M.I., puede verse GONZÁLEZ MALABIA, S., *op. cit.*, págs. 83-84.

